****

1. **Общие положения**
	1. Консультационный центр (далее по тексту-КЦ) предназначен для обеспечения поддержки в МБДОУ ДС № 7 г. Кузнецка (далее ОО), родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребёнка.

 Среди задач, стоящих перед нашим обществом – воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно­ нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций. Все эти задачи невозможно решить без участия родителей (законных представителей). При этом актуальной проблемой России по-прежнему остаётся низкая степень ответственности и знаний родителей о воспитании, образовании и здоровье детей.

* 1. Важнейшая задача ОО на среднесрочную перспективу – создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года*).*
	2. Содержанием работы КЦ является оказание услуг родителям, законным представителям детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. При этом услуги должны стать доступны независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребёнком на время получения услуги.
	3. КЦ не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок ее получения.

 При этом КЦ может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги пребывания ребёнка и присмотра за ним.

* 1. ОО, в составе которой создается КЦ, обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, а также контактных данных КЦ, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных видов оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.
	2. Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан,

 КЦ обеспечивают возможность дистанционного получения услуги.

* 1. С целью обеспечения получателей услуг с помощью квалифицированных специалистов КЦ могут, как принимать граждан на работу на основании трудового договора, так и заключать гражданско-правовые договоры об оказании услуг со специалистами.
1. **Термины и определения**

**Консультационный центр** (далее - КЦ) - структурное подразделение образовательной организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее - услуга) - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребёнка.

Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трёх лет.

**Получатель услуги** - родитель (законный представитель), осуществляющий семейное образование ребёнка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребёнка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребёнка в сфере образования.

**Специалист КЦ** (далее - специалист) - лицо, привлечённое КЦ для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско- правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

1. Нормативно-правовая база
	1. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создаются с учётом следующих нормативно-правовых актов:

– Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);

– Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (с последующими изменениями);

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Семейный кодекс Российской Федерации;

– Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

– Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;

– государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;

 - региональные и муниципальные правовые документы (при их наличии).

3.2. В ходе создания КЦ ОО обеспечивает контроль за знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

**4. Цель и задачи работы КЦ**

**Цель:** создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

**Задачи:**

 – создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте от 2 месяцев до 3-х лет;

 – поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;

– пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно­-нравственных традиций семейных отношений;

– повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

5. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, целевая аудитория

5.1. Содержание любого вида услуг составляет консультационная помощь получателям услуги. Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которые представляет квалифицированный работник – специалист КЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

5.2. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

5.3.Рекомендуется разместить информацию о ключевых органах и организациях публично на стенде и в сети Интернет на страничке КЦ на сайте ОО (информацию о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

5.4. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведёт переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.

При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

5.5. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем

 консультации, не осуществляется.

Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалист должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А 4, если большие объемы не установлены КЦ.

5.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации) при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, ведении записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. КЦ не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям и т.п.).

5.7. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

КЦ в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультативная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультативной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

5.8. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

5.9. Привлекать в качестве специалистов лиц, не обладающих нужной квалификацией, КЦ не вправе. Выбор специалиста, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в КЦ к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет.

Рекомендуется размещать информацию о специалистах КЦ на сайте ОО для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого специалиста в определенный срок. Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами по решению КЦ с согласия либо по инициативе получателя услуги.

5.10. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах КЦ. Осуществление записи хода консультации по инициативе КЦ либо специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

5.11. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги. Для этой цели разрабатывается анкета.

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

– родители (законные представители) детей, в том числе детей раннего

возраста до 3-х лет;

– граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся

без попечения родителей.

5.12. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, КЦ не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

5.13. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги.

Количество услуг, оказываемых за счёт собственных доходов ОО, в составе которой создан КЦ, определяется в порядке, установленном уставом ОО.

Услуги могут также оказываться за счёт внебюджетных средств ОО, в которой создан КЦ.

5.14. В случае, если определённые категории получателей услуги имеют сложности с доступом к предоставляемой услуге, рекомендуется описание категорий получателей услуги, имеющих право на получение особого формата оказания услуги. Например, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения КЦ, инвалидам первой и второй групп, другим категориям граждан может быть предоставлено право на получение услуги с выездом специалиста по месту жительства гражданина – получателя услуги. Гражданам, воспитывающим ребёнка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребёнка, не обучающегося в ОО, может быть предоставлено право на получение услуги одновременно с услугой по пребыванию и присмотру за ребёнком в течение времени получения услуги и т.п.

В случае, если доступность услуги может быть обеспечена без предоставления особых условий получения услуги, подобное описание не требуется.

5.15. Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги публично размещаться на официальном сайте организации, в составе которой создается КЦ.

5.16. Кроме учета записи на консультацию КЦ ведёт строгий учёт получения консультаций, классифицируя их как психолого-педагогические, методические и консультативные. При этой регистрации фиксируется дата проведения консультации, вопрос, с которым обращается получатель услуги, вид консультации (очная, выездная, дистанционная) и фамилия специалиста, оказывающего консультацию.

**6. Виды услуг КЦ**

6.1. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении КЦ, услуги (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учётом ограничений, установленных для выездной консультации КЦ).

6.2. Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим

 образом.

6.2.1. **Очная консультация**. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

 Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

 Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для

 получения консультации и ожидающих своей очереди.

 Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребёнка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору КЦ либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребёнка, не обучающегося в ОО). Выбор в вопросе присутствия ребёнка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту, характера ребёнка и других обстоятельств.

6.2.2**. Выездная консультация**. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Специалист должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

 Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению КЦ. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения КЦ, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребёнка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребёнка дошкольного возраста, не обучающегося в ОО, проживающим вне пределов транспортной доступности КЦ.

 Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено КЦ. Выбор осуществляется КЦ с учётом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется.

 Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

6.2.3. **Дистанционная консультация**. Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе КЦ. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять специалисту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем КЦ, включая лиц, не являющихся специалистами КЦ и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны КЦ, КЦ обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги времяв срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить, по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

7. Кадровое обеспечение оказания услуг

7.1. Услуги оказываются специалистами КЦ, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлечёнными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Основание привлечения гражданина к оказанию услуг в рамках КЦ не должно служить основанием повышения либо понижения квалификационных требований к специалисту.

7.2. Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами КЦ. Данные квалификационные требования должны обеспечивать девалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами. Квалификационные требования к специалистам – работникам КЦ фиксируются по занимаемым должностям работников КЦ должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами КЦ, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора – в данном договоре, как условие заключения договора.

 В договоре детально описывается квалификация лиц, привлекаемых

 к оказанию услуг в качестве специалистов.

 Получается согласие специалистов на размещение на сайте ОО, информации об

 образовании, квалификации и опыте работы.

7.3. Обеспечивается возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугуу другого специалиста, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного КЦ.

7.4. Специалисты КЦ в течение первого года работы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации, и чтобы такое повышение квалификации было регулярным, не реже одного раза в три года. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг — это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание обучения должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители (законные представители), иные лица из числа получателей услуги (а не дети). Специалисты должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста. Для этой цели КЦ разрабатывает специальную анкету, которую заполняет каждый получатель услуги.

8. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

Оказание услуг требует выделения для КЦ отдельного помещения для приёма граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ.

КЦ может быть оснащён оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. КЦ должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услугиот специалиста КЦ.

При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

Возможно создание мобильной службы, предполагающей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги. Лицо,

обеспечивающее в таком случае перевозку специалиста КЦ для оказанияуслуги, не должно соответствовать требованиям к специалистамКЦ.

**9. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность КЦ**

КЦ является структурным подразделением организации, на базе которой он создается. Организация КЦ не приводит к изменениям организационно-правовой формы организации, на базе которой он создается, не требует внесения изменений в его устав.

Основными документами, которые регулируют деятельность КЦ являются:

- приказ ОО о создании КЦ;

- положение о КЦ;

- порядок записи на консультации;

- порядок организации и обеспечения функционирования КЦ;

- журнал учета обращений.

Предполагается, что для обеспечения деятельности КЦ будет также разработан пакет локальных нормативных актов, описывающий

1. порядок обращения за услугой,
2. порядок получения услуги, устанавливающий максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяющий категории получателей услуги и источники финансирования оказания услуги для данных категорий, а также регламентирующий иные необходимые вопросы.